

预付式消费纠纷、“三无”产品、虚假宣传……

省消协发布2025年度消费投诉维权典型案例



生活报讯(见习记者王艳 记者陈莹)为充分发挥典型案例的警示教育与示范引领作用,督促经营者诚信经营、提升服务质量,引导消费者增强维权意识与能力,推动构建安全放心、和谐共赢的消费环境,黑龙江省消费者协会从过去一年处理的维权案件中精选出部分典型案例予以发布。这些案例覆盖民生消费多个重要领域,旨在通过真实剖析揭露消费陷阱、明晰维权路径,从而切实激励广大消费者主动监督、依法维护自身合法权益。

儿童摄影闭店引纠纷 消协搭建服务承接平台

2024年4月,鸡西市鸡冠区一家儿童摄影店因经营不善闭店,导致近1800名会员的预付款无法使用,涉案金额超百万元。鸡西市消费者协会接到投诉后,及时介入调解,促成原经营者与另一家摄影馆达成服务承接协议,保障了绝大多数消费者的后续拍摄权益。截至2025年3月31日,共有1129名消费者完成拍摄,涉及金额75万余元,剩余少量消费者选择退款。

消协意见:本案中,摄影店因闭店导致服务中断,已构成违约,消费者可选择要求赔偿或继续接受服务。消协通过搭建服务承接平台,既减轻了经营者的赔偿压力,又保障了消费者的服务延续。本案也提醒消费者,在预付式消费中应谨慎选择经营者,尽量避免一次性大额储值。建议签订书面合同,明确服务内容、期限及退款规则,并妥善保存付款凭证、合同等证据。如遇经营者停业中断服务或违约,应及时向消协或有关部门投诉维权。

网购电动车系“三无”产品 经法院调解退回购车款

2022年8月,消费者张女士在某二手车平台花费23332元购买一辆二手新能源电动车。车辆收到后,出现喇叭、手刹故障,并在送修途中熄火,经检测为控制器损坏,同时还存在液压装置铁板过薄等安全隐患。张女士就此事与经营者及平台协商退货赔偿无果,遂于2022年10月向伊春市消费者协会投诉。消协调查发现,该车合格证及车架均无厂名、厂址、品牌等信息,依法将其认定为“三无”产品,并协助张女士固定交易记录,问题合格证等证据。经多次调解,经营者拒不配合,消协决定终止调解,启动“诉讼援助”机制,向法院移交证据并支持消费者诉讼。经法院调解,2025年12月,经营者赔偿消费者购车款23332元。

消协意见:本案中,车辆缺乏法定标识,已构成“三无”产品,经营者涉嫌欺诈。该案例提示消费者,网购车辆等大宗商品时,收货后应认真查验合格证、3C认证等关键信息,核对厂名、厂址是否齐全。如经营者销售“三无”产品或涉嫌欺诈,除向有关部门投诉外,还可通过司法途径维护自身权益。

花3万元买的电脑有质量问题 消费者获全额退款

2025年5月14日,消费者陈先生在某平台花费3万元购买了一台笔记本电脑。5月18日激活后,电脑在使用时频繁闪退,陈先生随即通

过官方客服申请维修。经过三次维修,问题仍未解决。后经检测,确认该电脑硬盘存在质量问题。陈先生要求退货,但经营者以“超过15天退货期限”为由拒绝,双方协商未果。7月7日,陈先生向黑龙江省消费者协会投诉。经调解,经营者为陈先生办理了全额退款。

消协意见:本案中,笔记本电脑因硬盘质量问题导致性能故障,且经三次维修仍未修复,已完全符合法定退货条件。经营者以“超过15天退货期”为由拒绝,缺乏法律依据。该案例提示消费者,购买电子产品等大额商品时,要了解“三包”规定中关于退换货的权利。同时,也应注意保留好购货凭证、维修记录等证据。

美容效果与宣传不符 经协商获退款

2025年5月,消费者钟女士在绥化市海伦市某美容院支付2.2万元购买美容产品并接受美容服务。服务后,钟女士发现效果与美容院宣传承诺相差甚远,双方多次协商无果,钟女士于6月13日投诉至绥化市消费者协会。绥化市消协接诉后,立即与钟女士沟通了解诉求,同时联合执法人员到店核查,调取服务流程等相关证据。针对双方存在的较大分歧,工作人员对消费者进行释法引导,同时对经营者开展普法教育,明确其应承担

的服务质量责任。经多轮调解,经营者一次性退还钟女士1.9万元。消协意见:本案中,美容院虽能提供流程单据,但无法证明服务效果已达到约定或合理预期水平,因此应当对消费者未实现的合理期待承担责任。该案例提示消费者,在接受美容、健身、培训等效果承诺型服务前,应全面了解经营者资质与口碑,对宣传承诺尽量要求以书面形式明确载入合同,避免轻信口头或模糊承诺,务必保留好合同、宣传资料等相关证据。

装修逾期、质量差 装修公司赔偿1万元

2025年9月,消费者赵先生向双鸭山市消费者协会投诉,称其与某装修公司签订装修合同后,不仅工期延误,且已经完工的部分存在多处质量问题。双方多次协商未果,赵先生要求经营者限期整改并承担相应赔偿责任。双鸭山市消协受理后组织双方调解,经营者承认存在工期延误及工程质量问题。经调解,经营者向赵先生支付1万元赔偿款,剩余工程由赵先生另行委托他人完成。

消协意见:本案中,装修公司既未按期完工,又存在施工质量问题,已构成违约,依法应当承担相应责任。此案例提醒消费者,在选择装修服务时应优先考虑信誉良好、资质齐全的装修企业,并签订内容完备的书面合同,明确约定工期、材料规格、施工标准、验收方式及违约责任。施工过程中要注意分阶段验收,及时发现问题并书面提出。如发生工期延误或质量不达标等情况,应保留好沟通记录、现场照片、合同等相关证据,并及时向有关部门投诉,依法维护自身权益。

培训机构搬迁致上课不便 经营者退还费用

2024年9月,消费者杨先生在哈尔滨市某篮球体育机构缴纳3.2万元购买培训课程。截至2025年7月,杨先生已上课69节,因机构搬迁导致上课不便,要求退还剩余学费。经营者仅同意退款9600元,双方协商无果。2025年10月25日,杨先生投诉至哈尔滨市消费者协会。经调解,经营者退还杨先生剩余学费9435元及赠卡

费用8770元,合计18205元,并额外赠送半年卡(含48节课)。消协意见:本案中,经营者因搬迁导致原约定服务无法继续按原条件履行,已构成未按约定提供服务的情形,依法应当根据消费者要求退回相应预付款。该案例提醒消费者,选择预付费用服务时应注意明确合同条款,保留凭证,遇经营者违约及时维权。

保健品虚假宣传 消协调解追回全款

2025年4月,消费者金女士在超市购物时,被身着超市制服的工作人员以“免费健康检测”为由引导至促销专区。工作人员宣称其推销的某品牌“阿胶粉”可治疗高血压、高血糖等疾病,诱导金女士支付23880元购买了6盒产品(单价3980元/盒),另获赠18盒同款产品。金女士使用半个月后未见任何效果,经子女核实发现该产品仅为普通膳食补充剂,并不具备所宣称的医疗功效。金女士要求退款遭拒,遂向黑龙江省消费者协会投诉。经调解,经营者为金女士办理23880元全额退款。

消协意见:本案中,经营者利用“制服身份”获取信任,通过虚构疗效、营造紧迫感等手段诱导消费,尤其针对中老年群体,已构成典型的虚假宣传行为。该案例提醒中老年消费者,应理性看待诸如“免费检测”“健康讲座”等促销活动,不轻信“根治”“包治”等带有医疗效果的宣传。同时注意辨别产品性质,认清保健食品与普通食品的区别,并知晓保健食品不能代替药物治疗。



扫码查看详情

门市出租

出租南岗区海城街19号门市,临近海城市场、省实验中学、黄房子景区,两室一厅,使用面积45平方米,临街独立门市,停车方便,适合做自习室、办公室、建材商店、库房、中央厨房等,正规牌匾,交通便利,年租金45000元,简单装修。

13895751616

门市房出租

哈尔滨市群力第七大道549号门市房出租,靠近王府井商圈,临街独立门市,周边配套成熟,消费能力强,停车方便,地下一层,地上三层,楼顶敞开式天台,室内面积共计450㎡,租金34万(价格可谈)。

18345100996

茶脉新语

13946092977

徽茶始祖 一松梦茶 新茶到店 欢迎品鉴



品茶电话 18645049987

地址:哈尔滨市南岗区南直路信恒茶城富一层B5茗缘茶行(勐库戎氏专卖店)

生活报中缝广告

受理地址:哈尔滨道里区地段街1号生活报一楼103室 刊登 84681180 15004697804 电话 13613600156 18686821585

浦发银行·黑龙江第14届徒步日已有3000人成功报名

团队报名从速 名额手慢无!

个人报名即将开始 敬请关注

生活报讯(记者李丹)2026“5·19我要走”全国徒步联动日(主会场)、“中国梦·劳动美”全省职工徒步活动暨浦发银行·黑龙江第14届徒步日活动将于5月16日正式启动。团队报名开启首日,报名人数“热得烫手”!截至4月15日16时,已经有3000人报名成功,团队报名人数有限、额满为止,想参与活动就赶快抓紧时间行动起来吧!此外,个人报名即将开始,相关信息请持续关注生活报。

本次活动由国家体育总局登山运动管理中心、中国登山协会、黑龙江省体育局、黑龙江省总工会、黑龙江日报报业集团、黑龙江省登山协会主办,浦发银行、生活报承办。本次徒步活动精心规划了一条串联冰城核心地标的经典线路,让参与者在徒步中沉浸式感受家乡之美。

团队报名开启后,各大团体争相给本报打来电话,有的团队领队表示,非常期待每年5月的徒步日活动,既可以看到哈尔滨的美景,还可以锻炼身体,可谓一举两得;还有的团队是以家庭为单位,

全家总动员以徒步的形式,增进家人之间的感情。不管是单位组织集体参与,还是亲朋好友相约同行,都可以组队加入。一个人走是风景、一群人走是温暖,结伴而行更有意义。趁着春光正好,走出家门,用脚步感受活力与美好。快来报名打卡,一起参与这场属于您的健康之约,不负好时光!

活动时间:5月16日8:20集合,9:00开拔。 开幕地点:群力音乐公园广场。 徒步路线:群力外滩湿地公园内部路—防洪纪念塔—松花江滨洲铁路桥—太阳岛公园,全程约11公里,预计用时2.5小时。

团队报名方式

- 1. 20人(含20人)以上即可成团。 2. 活动报名时间:4月15日9时起报名,名额有限,额满为止。 3. 报名联系人及电话:李庚 18646555922、15045112315(工作日9:00-11:30,13:30-16:30)。 4. 报名后需填写每一个人的姓名、身份证、电话,回传给工作人员。

报名须知

- 1. 每位参与者需交20元报名费(含保险)。 2. 元保保险经纪为本次徒步日唯一保险支持单位(注:如报名信息填写有误,耽误出险后果自负)。本活动人身意外伤害保险范围为18周岁以上、65周岁以下参与者。 3. 因人数众多,报名后因个人原因无法参加,一概不退报名费。 4. 各团队须指定1名领队,负责活动信息传达、人员统筹等工作。请各领队先行通过电话与报名联系人确认报名资格,资格确认无误后,填写《黑龙江第14届徒步日活动报名表》,并于4月30日前报送至活动指定邮箱。本次活动名额有限,遵循先到先得原则,报名成功以主办方通知为准。

活动流程

- 1. 确认报名:提交个人信息并确认交费成功即报名成功。 2. 领取装备:报名人员需提前领取走装备。 3. 活动补给:活动为每位参加人员免费提供补给包。活动当日需穿着定制T恤,按时抵达音乐公园广场,简短的仪式后集体出发。(提前出发将无法领取补给水哦!) 4. 行进路程中设有补水点,饮用水为悦活天然矿泉水、悦活天然苏打水各一瓶。

免责条款

凡报名参加活动者需身体健康,并具有完全民事行为能力;如在活动中发生人身损害等不良影响,均在本次活动约定之保险范围内解决,召集人不承担其他任何赔偿和相关责任。65岁以上人员不在活动保险理赔范围,不得单独报名,如要参与至少应有一名成年家属全程陪同且做好自身评估,所有风险自行承担。关于免除组织者赔偿责任之约定效力适用于本次活动所有参加者,报名即视为同意本声明。



抵税房产变卖公告
黑龙江省龙投拍卖有限责任公司受托公开变卖位于通河县和兴镇祥和小区的黑龙江省通河县和兴镇祥和小区房屋,参与竞买人须于2026年4月17日(星期日)上午10:00时前,持有效身份证件、银行卡、现金等,前往通河县和兴镇祥和小区,向工作人员办理登记手续。报名截止时间:2026年5月10日9时。拍卖地点:通河税务局5楼会议室。拍卖时间:2026年5月11日10时。竞买保证金:1278元/㎡。报名条件:有意竞买人须于拍卖前,在报名期限内携带自然人或法人身份证明复印件及复印件,持保证金5万元(含)有效凭证,并缴纳拍卖保证金,标的实物资金不高于起拍价30%(取整)。请于2026年4月21日12时30分前办理竞买登记手续。展期时间、地点:即日起,标的物所在地。展期电话:18646731567。展期时间:2026年4月22日9:30开始。竞价网址:https://paimai.caa123.org.cn/index.html(中拍平台或手机APP中拍平台)。公司地址:哈尔滨市南岗区哈西金鹰二期A栋814室。报名电话:单经理 15846456889。黑龙江省鑫金拍卖有限责任公司 2026年4月16日

拍卖公告
我公司接受委托,定于2026年12月31日(星期日)上午10:00时,在哈尔滨市南岗区哈西金鹰二期A栋814室,公开拍卖位于通河县和兴镇祥和小区的房屋,参与竞买人须于2026年4月17日(星期日)上午10:00时前,持有效身份证件、银行卡、现金等,前往通河县和兴镇祥和小区,向工作人员办理登记手续。报名截止时间:2026年5月10日9时。拍卖地点:通河税务局5楼会议室。拍卖时间:2026年5月11日10时。竞买保证金:1278元/㎡。报名条件:有意竞买人须于拍卖前,在报名期限内携带自然人或法人身份证明复印件及复印件,持保证金5万元(含)有效凭证,并缴纳拍卖保证金,标的实物资金不高于起拍价30%(取整)。请于2026年4月21日12时30分前办理竞买登记手续。展期时间、地点:即日起,标的物所在地。展期电话:18646731567。展期时间:2026年4月22日9:30开始。竞价网址:https://paimai.caa123.org.cn/index.html(中拍平台或手机APP中拍平台)。公司地址:哈尔滨市南岗区哈西金鹰二期A栋814室。报名电话:单经理 15846456889。黑龙江省鑫金拍卖有限责任公司 2026年4月16日